

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Niet horen bij klacht over forensisch arts

**Gemeente Amsterdam
GGD Amsterdam**

30 juli 2012
RA121297

Samenvatting

Een hoogbejaarde vrouw is 's nachts door een inbreker vastgebonden en beroofd. De politie acht het van belang dat een arts van de GGD de polsen van de vrouw beoordeelt en vraagt de GGD om iemand langs te sturen. De GGD weigert echter ter plaatse te komen. Hierop wendt haar zoon zich tot de ombudsman, die de GGD verzoekt de klacht te behandelen.

In een korte brief deelt de GGD mee dat de dienstdoende forensisch arts een bezoek had moeten afleggen. Het spijt de GGD dat dit niet is gebeurd. De GGD kan niet meer achterhalen wie het gesprek heeft gevoerd en hoe dat is verlopen. De GGD biedt excuses aan voor de gang van zaken.

De zoon is niet tevreden over de brief. Hierop vraagt de ombudsman om een toelichting te geven op de klachtbehandeling. De GGD laat weten dat de klacht duidelijk was. Een hoorgesprek met (de familie van) het slachtoffer zou niets toevoegen aan de conclusie dat de klacht terecht is en dat excuses op zijn plaats zijn. Op de bewuste nacht zijn meerdere personen betrokken geweest bij de behandeling van verzoeken van de politie om een forensisch onderzoek. De standaard werkwijze is om slachtoffers uit te nodigen de reguliere spreekuren van de forensisch artsen te bezoeken. In de toekomst zal zo veel mogelijk rekening worden gehouden met de omstandigheden van het slachtoffer, zodat beter beoordeeld kan worden of een onderzoek op locatie nodig is.

De ombudsman is van oordeel dat een hoorgesprek had moeten plaatsvinden en dat de GGD in het kader van de klacht onderzoek had moeten doen naar de gang van zaken rond het verzoek van de politie.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van fair play.

Amsterdam, 30 juli 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ulco van de Pol', written over a light gray rectangular background.

Ulco van de Pol
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 8 maart 2012 schriftelijk ingediend en betreft *gemeente Amsterdam, GGD Amsterdam*.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekers moeder is 85 jaar en woont in het Henriette Roland Holst huis. In de nacht van 1 op 2 maart is ze door een inbreker vastgebonden en beroofd. De politie acht het van belang dat een arts van de GGD Amsterdam (GGD) de polsen van verzoekers moeder beoordeelt en vraagt de GGD om iemand langs te sturen. Ook tot verbazing van de politie weigert de GGD echter ter plaatse te komen.

Enkele dagen later wendt verzoeker zich tot de ombudsman. De ombudsman verzoekt de GGD om de klacht te behandelen.

behandeling van de klacht

Op 3 april handelt de GGD de klacht af. In een korte brief deelt de dienst mee dat de dienstdoende forensisch arts een bezoek had moeten afleggen. Het spijt de GGD dat dit niet is gebeurd. De GGD kan niet meer achterhalen wie het gesprek heeft gevoerd en hoe dat is verlopen. De GGD biedt excuses aan voor de gang van zaken.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de behandeling van een klacht over een weigering van de GGD om ter plaatse een forensisch onderzoek uit te voeren.

reactie van GGD Amsterdam

Navraag leert dat de bewuste nacht meerdere personen betrokken zijn geweest bij de behandeling van verzoeken van de politie om een forensisch onderzoek. De standaard werkwijze is om slachtoffers uit te nodigen de reguliere spreekuren van de forensisch artsen te bezoeken. In de toekomst zal zo veel mogelijk rekening worden gehouden met de omstandigheden van het slachtoffer, zodat beter beoordeeld kan worden of een onderzoek op locatie nodig is.

Ten aanzien van de behandeling van de klacht deelt de GGD mee dat de klacht duidelijk was. Daardoor had de GGD de indruk dat het horen van (de familie van) het slachtoffer niets zou toevoegen aan de conclusie dat de klacht terecht is en dat excuses op zijn plaats zijn. Excuses heeft de GGD aangeboden bij brief van 3 april.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven. Hiervan is geen gebruik gemaakt.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ¹.

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ². In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van fair play.

Overwegingen

Het fair play vereiste houdt in dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen optimaal te benutten. Ten aanzien van klachtbehandeling brengt dat mee dat een bestuursorgaan de burger de gelegenheid biedt te worden gehoord en deugdelijk onderzoek doet naar de klacht.

Vast staat dat de GGD zich heeft beperkt tot een korte schriftelijke reactie op de klacht, nu deze helder en gegrond was. Hierbij constateerde de GGD dat niet was na te gaan met wie de politie heeft gesproken en hoe het gesprek is verlopen. Pas na tussenkomst van de ombudsman gaat de GGD over tot het doen van navraag bij de betrokken afdeling.

Door verzoeker niet de gelegenheid te bieden tot een persoonlijk gesprek, miskent de GGD een belangrijk aspect van de klachtenprocedure. Door alleen uit te gaan van het eigen standpunt, namelijk dat een hoorzitting niet nodig is omdat er geen twijfel bestond over de gegrondheid van de klacht, gaat de GGD eraan voorbij dat ook in situaties waarin de feiten vaststaan en de fout worden erkend een persoonlijk gesprek meerwaarde kan hebben. Zeker in een aangrijpende aangelegenheid als deze, volstaat een korte schriftelijke reactie niet. Daarbij klemmt temeer dat de GGD, door na te laten de klacht goed te onderzoeken, niet de indruk heeft gewekt de klacht serieus te nemen. Aldus heeft de GGD de kans gemist om via een persoonlijk gesprek en een deugdelijke klachtafhandeling het vertrouwen in de overheid te herstellen.

Oordeel

De onderzochte gedraging is in strijd met het vereiste van fair play.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht